This Product Appendix contains terms that describe the parameters and govern your use of Consulting Units. Red Hat may modify or update this Product Appendix either by posting a revised version of this Product Appendix at https://www.redhat.com/en/about/agreements, and/or by providing notice using other reasonable means. If you do not agree to the updated terms then, (a) the existing Product Appendix will continue to apply to Red Hat Products you have purchased as of the date of the update for the remainder of any then-current term(s); and (b) the updated or modified terms will apply to any new purchases of Red Hat Products made after the effective date of the updated terms. When we use a capitalized term in this Appendix without defining it, the term has the meaning defined in the base agreement.

La présente Annexe Produits contient les termes qui décrivent les paramètres et régissent votre utilisation des Unités de Consultation. Red Hat pourra modifier ou mettre à jour la présente Annexe Produits en publiant une version modifiée de cette Annexe sur http://www.redhat.com/en/about/agreements, et/ou en remettant une notification par tout autre mode raisonnable. Si vous n'acceptez pas les stipulations mises à jour, (a) l'Annexe Produits existante continuera de s'appliquer aux Produits Red Hat que vous avez achetés, à compter de la date de mise à jour du restant des termes en vigueur à cette date ; et (b) les termes mis à jour ou modifiés s'appliqueront aux nouveaux achats de Produits Red Hat effectués après la date d'effet des termes mis à jour. Lorsque, dans la présente Annexe, nous employons un terme avec une majuscule sans le définir, ce terme aura la signification qui lui est attribuée dans le contrat de base.

1. Consulting Units

1.1 Consulting Units. "**Consulting Units**" are credits that may be redeemed by you for Red Hat Consulting services as set forth in this Product Appendix and the Redemption Tables located at https://www.redhat.com/en/services/consulting/units. To redeem Credit Units, contact a Red Hat sales representative or consulting representative and follow the steps in Section 1.3 below.

1.2 Use of Consulting Units. Consulting Units: (a) are non-refundable, (b) are non-transferable, (c) may not be redeemed for cash or credit, (d) must be used as whole credits, (e) cannot be combined with any other discounts, special offers or coupons, (f) cannot be pro-rated and (g) can only be redeemed in the same geographic region and currency as purchased. United States Government end users (or resellers acting on behalf of the United States Government) may not purchase Consulting Units.

1.3 Consulting Unit Redemption. Notwithstanding other payment terms, payment for Consulting Units must be received in full prior to the delivery of the associated Professional Services (as defined below). The following terms apply to the redemption of Consulting Units:

a) Clients agrees to participate in a scoping call with Red Hat's consulting representative to determine the Client's requirements, level of effort, type of resources required, and other engagement specific details.

b) Red Hat will provide a Redemption Form describing the scope of services (the "Professional Services" for each Redemption Form), consulting resource category, quantity of Consulting Units required to be redeemed for, and any additional terms or specifics applicable to, the engagement. The consulting resource category may vary based on Client's requirements, which will impact the number of Consulting Units required for the scope of services. The Redemption Form will define the pool of Consulting Units of Professional

1. Unités de Consultation

1.1 Les Unités de Consultation sont les crédits que vous pouvez échanger contre des Services de Consultation de Red Hat conformément à la présente Annexe Produits et aux Tableaux d'échange disponibles sur http://www.redhat.com/en/services/consulting/units. Pour échanger vos Unités de Crédit, contactez un représentant commercial Red Hat ou un représentant de consultation et suivez la procédure énoncée à l'article 1.3 ci-après.

1.2 Utilisation des Unités de Consultation. Les Unités de Consultation : (a) sont non remboursables, (b) sont non transférables, (c) ne peuvent pas être échangées contre des espèces ou crédit, (d) doivent être utilisées sous forme de crédits entiers, (e) ne peuvent être combinées à d'autres remises, offres spéciales ou coupons, (f) ne peuvent pas être calculées au prorata et (g) peuvent uniquement être échangées dans la même région géographique et dans la même devise qu'à l'achat. Les utilisateurs finaux du Gouvernement des États-Unis (ou les revendeurs agissant pour le compte du Gouvernement des États-Unis) ne pourront acheter aucune Unité de Consultation.

1.3 Échange d'Unités de Consultation. Nonobstant les autres modalités de paiement, le règlement des Unités de Consultation doit être perçu en intégralité avant l'exécution des Services Professionnels concernés (définis ci-après). Les conditions suivantes s'appliquent à l'échange d'Unités de Consultation :

a) Les Clients s'engagent à participer à un appel d'évaluation des besoins avec un représentant de consultation de Red Hat afin de déterminer les exigences du Client, le niveau d'effort, le type de ressources requises ainsi que les autres conditions d'engagement spécifiques.

b) Red Hat fournira un Formulaire d'Échange indiquant le champ d'application des services (les « Services professionnels » pour chaque Formulaire d'Échange), la catégorie des ressources de consultation, la quantité d'Unités de Consultation requise pour l'échange ainsi que les éventuels termes supplémentaires ou conditions particulières applicables à cet engagement. La catégorie des ressources de consultation peut varier en fonction des exigences du Client et aura un impact sur le nombre

Services that will be provided set forth therein.

c) Client will review and agree to the scope of Professional Services and quantity of Consulting Units to redeem by executing the Redemption Form and returning to Red Hat.

d) Scheduling will occur upon execution of the Redemption Form and is subject to Red Hat's resource availability.

e) Consulting Units can be redeemed for Red Hat Professional Services with a minimum scope of forty (40) hours in duration.

f) Consulting Units can only be redeemed for Red Hat's Consulting services. Red Hat has the sole discretion to determine where and when the Consulting Units can be redeemed. Consulting Units may not be redeemed or applied towards Red Hat Training or any other Red Hat products or services.

g) Consulting Units must be redeemed within one (1) year from the date of purchase or they will be forfeited. Customer is solely responsible for redeeming Consulting Units prior to their expiration.

h) Any unused, unexpired Consulting Units may be used during their one year term, and may be combined with additional Consulting Units purchases for future Consulting services.

2. Consumption Rules

The parties agree that the following rules shall apply to the consumption of Consulting Units:

a) All resources assigned to deliver the Professional Services must be used in consecutive days or calendar weeks, as appropriate, during the Term defined in the Redemption Form. Unless otherwise agreed by the parties in writing, Professional Services will be performed Monday through Friday, between the hours of 8:00 am and 7:00 pm in the Red Hat consultant's local time zone. Consultants will work a forty (40) hour work week unless otherwise mutually agreed by the parties in writing. Work outside of the hours above, work on weekends or on Red Hat-recognized holidays must be pre-approved in writing by Red Hat.

b) Each actual hour worked (on-site or Remotely) by a Red Hat consultant shall be consumed at the equivalent rate from the pool of Consulting Units; however any hours worked outside of Red Hat's standard business hours, on weekends or Red Hat-recognized holidays (as pre-approved by Customer and Red Hat) shall be consumed at double the Consulting Unit redemption rate.

c) The Term of the Redemption Form shall not exceed twelve (12) months.

d) Client will inform Red Hat in writing of cancellation or postponement of a scheduled Red Hat consultant at least five (5) working days before the consultant is to begin providing Professional Services. If less than five (5) working days' notice is provided, Red Hat reserves the right to claim the assigned number of Consulting Units as agreed for the subsequent five (5) working days of delivery.

d'Unités de Consultation requises pour le champ d'application de services. Le Formulaire d'Échange définira l'ensemble des Unités de Consultation des Services Professionnels à fournir en vertu des présentes.

c) Le Client examinera et approuvera le champ d'application des Services Professionnels ainsi que la quantité d'Unités de Consultation à échanger en signant le Formulaire d'Échange avant de le renvoyer à Red Hat.

d) La programmation aura lieu après signature du Formulaire d'Échange et est subordonnée à la disponibilité des ressources de Red Hat.

e) Les Unités de Consultation peuvent être échangées contre des Services Professionnels de Red Hat pour une durée minimale de quarante (40) heures.

f) Les Unités de Consultation peuvent uniquement être échangées contre des Services de Consultation de Red Hat. Red Hat est seule habilitée à déterminer le lieu et le calendrier d'échange des Unités de Consultation. Les Unités de Consultation ne peuvent pas être échangées contre ni appliquées à une Formation Red Hat ni un autre produit ou service de Red Hat.

g) Les Unités de Consultation doivent être échangées dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'achat ; à défaut, elles seront confisquées. Le Client est seul responsable de l'échange des Unités de Consultation avant leur expiration.

h) Les Unités de Consultation non utilisées et non expirées peuvent être utilisées pendant ce délai d'un an et combinées à d'autres achats d'Unités de Consultation dans le cadre de Services de Consultation ultérieurs.

2. Règles d'utilisation

Les parties conviennent que les règles suivantes s'appliquent à l'utilisation d'Unités de Consultation :

a) Toutes les ressources affectées à la fourniture de Services Professionnelles doivent être utilisées sur plusieurs jours consécutifs ou semaines civiles, selon les besoins, pendant la Durée indiquée sur le Formulaire d'Échange. Sauf convention contraire formulée par écrit entre les parties, les Services Professionnels seront exécutés du lundi au vendredi, entre 8h00 et 19h00, heure locale du consultant Red Hat. Les consultants travailleront quarante (40) heures par semaine, sauf convention contraire formulée par écrit entre les parties. Les heures supplémentaires et les interventions effectuées pendant le weekend ou les jours fériés agréés par Red Hat doivent être approuvées au préalable et par écrit par Red Hat.

b) Chaque heure réellement travaillée (sur site ou à distance) par un consultant Red Hat doit être facturée au tarif équivalent appliqué à l'ensemble des Unités de Consultation ; cependant, toutes les heures supplémentaires effectuées en dehors de heures ouvrées de Red Hat, pendant le weekend ou les jours fériés agréés par Red Hat (pré-approuvées par le Client et Red Hat) doivent être facturées le double du tarif d'échange des Unités de Consultation.

c) La Durée du Formulaire d'Échange ne doit pas dépasser douze (12) mois

d) Le Client informera Red Hat par écrit de l'annulation ou de l'ajournement d'une consultation Red Hat programmée au moins cinq (5) jours ouvrés avant le début de la fourniture des Services Professionnels par le consultant. Si un préavis inférieur à cinq (5) jours ouvrés est communiqué, Red Hat se réserve le droit de récupérer le nombre d'Unités de Consultation attribuées pour les cinq (5) jours ouvrés suivant la livraison.

2.1 **Location.** Red Hat's Professional Services will be performed at the Client site located at the "Ship-to" address shown in the Redemption Form or a remote location ("Remote" or "Remotely"). If applicable, any documentation may be completed Remotely at Red Hat's discretion.

2.2 **Multiple Personnel.** Red Hat may, at its sole discretion, choose to engage different consulting personnel for different portions of the Professional Services.

3. Client Responsibilities and Assumptions

With respect to each Redemption Form, Client will provide the following:

a) Timely access to reasonably requested accurate and complete information relative to the Professional Services.

b) Communication in writing of requirements, expectations and/or objectives.

c) Communication in writing of any desired changes in the scope of the Professional Services.

d) Adequate workspace, network connectivity and telephone, and internet access. VPN access to Red Hat's internal network from the Red Hat consultant's laptop is required in order to provide the Professional Services to the Client.

e) Client shall be responsible for the actual content of any data file, selection and implementation of controls on its access and use, and security of any stored data.

f) Client is responsible for ensuring that it has appropriate backup, security and virus-checking procedures in place for any computer facilities Client provides or which may be affected by the Professional Services and that any such data remains retrievable speedily and economically.

g) Client is responsible for ensuring that (a) all software provided by Client in connection with the Professional Services is properly licensed to Client and to Red Hat as needed to perform the Performance Services and (b) Client has purchased the appropriate Subscriptions for Red Hat Software.

Should any assumption set out or referred to in this Appendix or a Redemption Form prove to be invalid or should it not be possible for Client to carry out any of the obligations thereunder, Red Hat will be entitled to equitable adjustments to the Redemption Form, Professional Services and/or Fees for the Professional Services, including charging Client additional Consulting Units using Red Hat's then applicable redemption rates for any resulting additional work or waiting time. This also applies for any delays and additional work required which was not caused by Red Hat.

Client acknowledges and agrees that (i) it has received from

2.1 **Lieu.** Les Services Professionnels de Red Hat seront exécutés sur le site du Client situé à l'adresse d'expédition indiquées sur le Formulaire d'Échange ou sur un site distant (« **Distant** » ou « **À Distance** »). S'il y a lieu, la documentation pourra être remplie À Distance, à la discrétion de Red Hat.

2.2 **Plusieurs Intervenants.** Red Hat pourra, à sa seule discrétion, décider d'engager différents consultants pour assurer différentes parties des Services Professionnels.

3. Responsabilités et Prises en Charge du Client

En ce qui concerne chaque Formulaire d'Échange, le Client prendra à sa charge les éléments suivants :

a) Accès en temps opportun aux informations exactes et complètes demandées à propos des Services Professionnels.

b) Communication écrite des besoins, attentes et/ou objectifs.

c) Communication écrite des changements souhaités concernant le champ d'application des Services Professionnels.

d) Espace de travail adéquat, connectivité réseau et téléphone et accès à Internet. Un accès VPN au réseau interne de Red Hat depuis l'ordinateur portable du consultant Red Hat est requis pour lui permettre de fournir les Services Professionnels au Client.

e) Le Client est responsable du contenu effectif des fichiers de données, de la sélection et de la mise en œuvre des contrôles de sa consultation et utilisation, et de la sécurité des données archivées.

f) Le Client est tenu de faire en sorte que des procédures appropriées de sauvegarde, de sécurité et de vérification des virus soient mises en place sur toutes les installations informatiques mises à disposition par le Client ou susceptibles d'être affectées par les Services Professionnels, et que ces données puissent être récupérées rapidement et sans frais excessifs.

g) Le Client est tenu de s'assurer que (a) tous les logiciels fournis par le Client en lien avec les Services Professionnels ont été concédés sous licence au Client de façon appropriée, ainsi qu'à Red Hat, selon les besoins pour exécuter les Services de Performance, et que (b) le Client a acheté les Souscriptions appropriées pour les Logiciels Red Hat.

Dans le cas où une quelconque prise en charge énoncée ou mentionnée dans la présente Annexe ou un Formulaire d'Échange se révèlerait invalide, ou si le Client se trouve dans l'impossibilité d'exécuter l'une de ses obligations en vertu des présentes, Red Hat pourra prétendre à des ajustements équitables du Formulaire d'Échange, des Services Professionnels et/ou des Honoraires à verser pour les Services Professionnels, notamment la facturation au Client d'Unités de Consultation supplémentaires en appliquant les tarifs d'échange alors pratiqués par Red Hat à tous les travaux ou temps d'attente supplémentaires. Cette condition s'applique également à tous les retards et travaux supplémentaires indépendants de la volonté de Red Hat.

Le Client reconnaît et convient que (i) Red Hat lui a

Red Hat all the necessary information pertaining to the scope, the provision and performance of the Professional Services related to Client's intended use; and that (ii) Client has brought to Red Hat's attention all the complete and necessary information in order to allow Red Hat, as the case may be, to comply with its duty to warn and/or to advise Client, in connection with the provision and performance of the Professional Services, as well as their use by Client.

4. Change Control Procedure

The parties may modify a Redemption Form by mutual written agreement, provided a mutual written agreement is not required to reallocate the quantity of hours set forth in the Purchase Summary of a Redemption Form (i.e., a reallocation of the stated number of hours among the types of Red Hat Roles listed), provided such changes do not exceed the total value of the Professional Services or number of Consulting Units as set forth in the Redemption Form.

communiqué toutes les informations nécessaires se rapportant au champ d'application, à la fourniture et à l'exécution des Services Professionnels associés à l'usage prévu par le Client ; et (ii) qu'il a porté à l'attention de Red Hat toutes les informations exhaustives et nécessaires pour lui permettre, selon le cas, de respecter son engagement d'avertir et/ou de conseiller le Client en ce qui concerne la fourniture et l'exécution des Services Professionnels, ainsi que leur utilisation par le Client.

4. Procédure de contrôle des modifications

Les Parties peuvent modifier un Formulaire d'Échange par accord mutuel formulé par écrit, pour autant qu'un accord mutuel écrit ne soit pas requis pour réaffecter la quantité d'heures énoncée dans la Synthèse d'Achat d'un Formulaire d'Échange (c'est-à-dire, une réaffectation du nombre d'heures indiqué entre les différents types de fonctions Red Hat répertoriées), à condition que la valeur de ces modifications n'excède pas la valeur totale des Services Professionnels ni le nombre d'Unités de Consultation indiqué sur le Formulaire d'Échange.